

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dengan melangkah ketahap yang lebih tinggi yaitu bab 5 (lima) ini, peneliti berusaha menyajikan dan memaparkan pada hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara (*interview*), observasi, dan pengumpulan dokumen yang peneliti lakukan di PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar dalam rangka bertujuan untuk memperoleh data dan memperjelaskan data yang telah penulis rumuskan pada rumusan masalah didalam bab 1 (satu).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sesuai dengan penulis paparkan pada bab 3 (tiga) metode penelitian yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara secara mendalam dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan lisan secara tatap muka langsung dengan informan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti sehingga mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Observasi dan dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang bertujuan untuk melengkapi data-data penelitian.

Data diperoleh berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan yang sangat berkompeten sebagai informan kunci, yaitu pimpinan dan informan pendukung, yaitu karyawan. Pemilihan informan didasari oleh kemampuan informan untuk benar-benar mengerti dan dapat menjelaskan komunikasi yang dilakukan pimpinan Asisten umum PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Serta data yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi menyangkut kegiatan pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Penulis melakukan penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2019.

Adapun penjabaran informan penelitian dapat dilihat dari tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 5.1
Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan | Keterangan |
|----|-----------------------|---|--------------------|
| 1 | Syahrul Badri | Asisten Umum Bagian personalia/umum | Informan Kunci |
| 2 | Erwin Chaniago | Krani Umum Bagian personalia/umum | Informan Kunci |
| 3 | Harta Ulina Sembiring | Krani Personalia Bagian personalia/umum | Informan Pendukung |
| 4 | Jasniar | Arsip Bagian personalia/umum | Informan pendukung |
| 5 | Hendrik Irfansyah | Krani Tata Usaha | Informan Pendukung |

Pada tahap selanjutnya, akan disajikan dan diuraikan tentang hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara informan serta observasi yang dilakukan penulis tersebut sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yakni tentang bagaimana pola komunikasi pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Analisis data yang dilakukan juga berasal dari kajian teori yaitu melalui pola atau model komunikasi linear, pola atau model komunikasi transaksional, pola atau model komunikasi interaksional.

Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan

Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman, dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi merupakan model dari komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Proses komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga menghasilkan feedback dari penerima pesan.⁶⁹

Pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berinteraksi ketika penyampaian pesan. Walaupun sebelumnya tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal dibidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda. Cara yang paling efektif dalam mengkomunikasikan pesan-pesan tergantung pada faktor situasional, seperti: kecepatan, ketelitian, biaya, dan keterbatasan waktu. Meskipun demikian, suatu analisis jaringan komunikasi sangat membantu untuk menemukan pola-pola mana yang paling cepat penyampiannya, paling teliti, paling luwes dan sebagainya.⁷⁰

1. Pola Komunikasi Linear

Merupakan deskripsi dari Claude Shannon dan Werren Weaver (1949). Pola pertama dalam komunikasi interpersonal digambarkan sebagai bentuk yang linear atau searah, proses dimana seseorang bertindak terhadap orang lain. Artinya komunikasi terjadi satu arah dari pengirim ke penerima pasif. Implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Sebagai respondari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, mengerutkan dahi, tersenyum, terlihat bosan, tertarik, dan sebagainya.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian personalia/umum mengatakan bahwa komunikasi linear atau searah yang dilakukan oleh beliau dalam meningkatkan motivasi kerja kepada para karyawan yaitu dengan berkomunikasi secara langsung atau pendekatan kepada para karyawan.

⁶⁹ Leni Andriani, "Pola Komunikasi Organisasi Humas Perwakilan Badan Keperhubungan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Riau", (Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2016) 9

⁷⁰ Joseph A. De Vito, *Human Communications*, terjemahan Agus Maulana MSM, *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar*, edisi kelima, 264

⁷¹ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Komunikasi yang dilakukan tersebut yaitu dengan memberikan pengarahan, nasihat dan masukan serta mengingatkan kembali etika dan disiplin waktu dalam bekerja di kantor PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Dalam wawancaranya Bapak Syahrul Badri mengatakan:

Komunikasi yang saya lakukan kepada para karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja adalah secara langsung dengan bertatap muka dan pendekatan dalam artian memberikan pengarahan dan nasehat, serta mengingatkan kembali tentang tugas-tugas dan tanggung jawab mereka selama bekerja. Dengan demikian cara itu dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan.⁷²

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pesan yang disampaikan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian personalia/umum adalah berupa pengarahan dan nasehat. Pengarahan tersebut berkaitan dengan tanggung jawab para karyawan atas tugas mereka selama bekerja di kantor bagian personalia/umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Sementara nasehat yang diberikan oleh Pimpinan Asisten Umum kepada para karyawan adalah tentang etika disiplin waktu serta menjaga amanah ataupun tugas yang diberikan oleh pimpinan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Syahrul Badri pada wawancara yang telah dilakukan :

Nasehat yang saya berikan kepada mereka yaitu tentang pentingnya menjaga amanah yang telah dipercayai oleh perusahaan baik saya yang menyampaikan ataupun sesama karyawan lainnya dan saya juga menyampaikan betapa pentingnya menjaga kedisiplinan dalam suatu perusahaan baik itu disiplin waktu berupa masuk, istirahat dan pulang pada jam yang telah ditentukan dari perusahaan dan menjaga etika perusahaan.⁷³

Selanjutnya berkenaan dengan pembahasan dimana komunikasi linear atau searah ini dilakukan biasanya dilakukan pada saat jam istirahat seperti makan siang bersama atau setelah sholat berjamaah dimesjid,

⁷² Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁷³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/umum pada hasil wawancara yang telah dilakukan :

Berkenaan dengan tempat biasanya saya memberikan pengarahan dan nasehat bisa dimesjid setelah sholat berjamaah dan bisa juga setelah makan siang bersama yang telah disepakati bersama.⁷⁴

Berbeda dengan Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum, beliau mengatakan bahwa komunikasi linear atau searah yang digunakan untuk menyampaikan pesan ataupun pengarahan kepada para karyawan adalah dengan cara mengumpulkan para karyawan dalam ruangan kerja bagian personalia/umum. Setelah para karyawan kumpul selanjutnya Bapak Erwin pun menyampaikan pengarahan, nasehat, tanggung jawab serta masukan sebagai penyokong ataupun motivasi selama mereka bekerja. Adapun yang Bapak Erwin katakan adalah :

Pertama yang saya lakukan untuk memberi mereka pengarahan baik itu seperti nasehat, tanggung jawab maupun motivasi kerja adalah dengan cara mengumpulkan mereka diruang kerja bagian personalia/umum. Memberikan pengarahan ini juga tidak setiap hari saya lakukan, terkadang ya bisa seminggu sekali ataupun dua minggu sekali.⁷⁵

Disamping itu, penggunaan komunikasi linear atau searah juga dilakukan antar sesama karyawan agar selalu terbuka dan saling membantu satu sama lainnya. Hal ini akan dijelaskan oleh salah satu karyawan Bagian Krani Tata Usaha yaitu Bapak Hendri Irfansyah mengatakan bahwa :

Penggunaan komunikasi linear atau searah juga dilakukan antar sesama dengan karyawan yaitu dengan cara pendekatan, terbuka berkomunikasi secara langsung baik itu mengenai administrasi dan lain sebagainya. Terbuka disini maksudnya yaitu tidak ada yang

⁷⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁷⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disembunyikan dan saling membantu antar sesama beban kerja yang dipikul gitu.⁷⁶

Disini juga Asisten Umum menjelaskan bahwasanya untuk menyampaikan pesan kepada para karyawan bisa dengan menggunakan media cetak baik itu berupa surat kabar dan media sosial. Dalam penyampaian beliau mengatakan bahwa :

Kita bisa saja disini dalam bekerja ataupun menyampaikan informasi menggunakan media cetak ataupun media sosial. Dimana pada zaman sekarang semua orang memiliki Android yang sudah pastinya menggunakan media sosial. Maka dari itu perkembangan zaman ini kita manfaatkan untuk hal yang bermanfaat, salah satunya ya menyampaikan informasi kepada karyawan, undangan ataupun sebagainya.⁷⁷

Disisi lain Bapak Erwin Chaniago juga menambahkan bahwa penyampaian pesan melalui media cetak dan media sosial benar adanya. Disini beliau menjelaskan :

Karena perkembangan zaman yang semakin hari semakin maju kita juga harus memanfaatkannya. Media sosial sering digunakan hanya untuk mengirim informasi penting yang sifatnya mendadak saja. Akan tetapi walaupun begitu kita juga tidak boleh meninggalkan media cetak. Karena bagaimanapun juga kami juga diperusahaan ini masih menggunakan media cetak seperti surat menyurat untuk arsip dan bukti perusahaan.⁷⁸

Berbeda dengan Ibu Jasniar selaku Bagian Arsip di Personalia/ Umum, beliau mengatakan bahwa media yang digunakan dalam perusahaan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar sampai saat ini masih dominan kepada media cetak, karena media cetak sudah digunakan oleh perusahaan dari awal berdiri perusahaan sebelum munculnya media sosial pada saat sekarang ini. Dan media cetak juga bisa disimpan sedangkan media sosial sewaktu-waktu akan bisa terhapus. Karena tidak

⁷⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Hendri Irfansyah Selaku Krani Tata Usaha Pada Tanggal 07 Mei 2019 Pukul 14.00

⁷⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁷⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua karyawan disini bisa menggunakan media sosial. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Jasniar dalam wawancaranya :

Jadi begini, kalau dalam pembahasan media sih disini masih dominan dengan menggunakan media cetak, karena disini enggak semua karyawan menggunakan media sosial ataupun bisa menggunakan android. Salah satunya ya saya, saya bekerja dibagian personalia/umum tugasnya dibagian arsip. Karena kalau menggunakan media cetak sewaktu-waktu diperlukan bisa dicari lagi.⁷⁹

Adapun hambatan yang terjadi dari komunikasi linear atau searah ini sendiri menurut Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum adalah sebagai berikut :

Secara umum sebenarnya tidak ada hambatan yang terjadi, akan tetapi jika menggunakan media sosial ini hambatannya jaringan saja. Misalnya saya lagi pergi keluar kota dan tidak semua tempat yang saya kunjungi memiliki jaringan bagus, sehingga informasi yang ingin saya sampaikan kepada karyawan jadi terkendala ataupun tergantung jaringan.⁸⁰

Dalam penyampaian komunikasi linear atau searah juga terdapat gangguan yang bisa saja terjadi saat komunikasi linear terjadi. Adapun gangguan tersebut dapat dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Beliau menjelaskan:

Gangguan yang terjadi saat kami sedang berkomunikasi sih biasanya yaitu tadi yang seperti saya jelaskan diatas, jika melalui media massa ya gangguannya jaringan sehingga informasi yang ingin disampaikan jadi terkendala. Kalau bertatap muka secara langsung sejauh ini tidak ada gangguan yang terjadi. Kalaupun ada gangguan, cuma untuk sebagian karyawan aja yang terkadang kurang mengerti atas penjelasan yang dikasih. Tapi biasanya saya sih jika memberi penjelasan dan pengarahan harus optimal agar mereka paham dan mengerti atas apa yang saya sampaikan.⁸¹

⁷⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Jasniar Selaku Karyawan Mengelola Arsip Bagian Personalia/Umum pada tanggal 06 Mei 2019 di Sei Pagar

⁸⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁸¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum juga menambahkan :

Menurut saya sih tidak ada gangguan yang terjadi selama saya bekerja disini dan menyampaikan pengarahannya kepada para karyawan. Untuk etika dan disiplin waktu juga semua tersampaikan dengan baik, walaupun masih ada beberapa orang yang sering melanggar. Jika pun ada gangguan itu biasa melalui media sosial seperti jaringan begitu.⁸²

Sementara itu Bapak Hendri Irfansyah selaku Krani Tata Usaha dalam hal ini juga merupakan karyawan dikantor kebun PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar juga menambahkan bahwa gangguan yang terjadi yaitu sebagai berikut :

Sebenarnya gangguan yang terjadi itu sih tergantung pada diri kita sendiri, maksudnya disaat kita bekerja karena kita terlalu fokus sehingga jika ada salah satu karyawan yang ribut jadi kita merasa terganggu. Kalau sesama karyawan yang terjadi hanya gangguan kecil, misalnya seperti kesalahpahaman pendapat ataupun pesan yang disampaikan kurang dipahami. Jika dalam bekerja gangguan yang terjadi karena kita dikantor lebih kebanyakan menggunakan komputer dan jaringan wifi, gangguannya jika mati lampu membuat semuanya menjadi terkendala. Untuk solusi kantor sekarang menyediakan mesin genset untuk menjaga-jaga jika mati lampu. Selebihnya tidak ada gangguan terjadi selama saya bekerja dikantor ini.⁸³

Dari beberapa penjelasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa gangguan yang sering terjadi pada proses penyampaian pesan atau komunikasi linear atau searah yaitu gangguan komunikasi (mess communication), contoh dari gangguan tersebut adalah masih ada beberapa karyawan yang sering salah paham dan tidak menaati etika disiplin waktu yang telah diterapkan di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar, padahal aturan tersebut telah tertulis diruang masing-masing para karyawan.

⁸² Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

⁸³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Hendri Irfansyah Selaku Krani Tata Usaha Pada Tanggal 07 Mei 2019 Pukul 14.00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengatasi gangguan yang terjadi pada para karyawan tersebut, terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh Pimpinan, baik itu Asisten Umum, manajer maupun Krani Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Secara umum upaya yang dilakukan oleh Pimpinan dan para Krani dalam mengatasi masalah gangguan tersebut adalah dengan memberi pengarahan dan nasehat yang membangun dan memotivasi para karyawan agar tidak melakukan hal yang melanggar aturan perusahaan. Sebagaimana yang telah disampaikan Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar mengatakan :

Sebenarnya tidak ada karyawan yang mau melanggar aturan yang telah dibuat dan disetujui bersama, akan tetapi kemungkinan ada keperluan yang membuat mereka jadi melanggar aturan yang telah disepakati itu. Jadi upaya yang saya lakukan sebagai pimpinan ya menasehati dan menegur para karyawan yang sering melanggar aturan tersebut. Jika mereka juga masih melanggar saya memberitahu akan sanksi yang akan mereka terima nantinya. Karena diperusahaan ini semua sudah jelas tentang peraturan dan etika disiplin yang telah ditentukan.⁸⁴

Selanjutnya peneliti juga menanyakan bagaimana dalam penggunaan pola komunikasi linear atau searah ini dalam menyampaikan pengarahan dan nasehat untuk memotivasi kerja para karyawan? Mengenai pertanyaan ini Bapak Syahrul Badri menjelaskan, yaitu :

Dalam penggunaan pola komunikasi linear atau searah ini seperti yang saya jelaskan sebelumnya, dalam menyampaikan pesan kepada para karyawan yaitu saya menggunakan model pendekatan bisa saja itu secara tatap muka, ataupun saat saya memberikan pengarahan didalam kantor dengan mereka semua. Dan satu lagi saya beritahu, bahwa pengarahan dan nasehat yang saya berikan juga sudah tertera di buku pedoman perusahaan. Setiap karyawan sudah pasti memiliki buku tersebut untuk pedoman mereka selama bekerja. Dengan cara yang saya lakukan itu bisa membuat mereka semakin bergairah, memotivasi dan semangat dalam bekerja.⁸⁵

⁸⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁸⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari jawaban tersebut bahwa peneliti dapat menyimpulkan bahwa setiap nasehat ataupun pengarahan yang ingin disampaikan oleh pimpinan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar semuanya sudah tertera dan tertulis dibuku perusahaan tersebut, dan buku tersebut diberikan keseluruhan para karyawan yang bekerja di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Saya juga memberikan pengarahan dan nasehat itu juga untuk membangun semangat kerja para karyawan agar para karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan baik.

Setiap peraturan yang apabila dilanggar pasti ada sanksi yang diterima. Begitu pula dengan peraturan yang ada di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar, mulai dari sanksi yang terkecil seperti diberikannya teguran dan nasehat kepada para karyawan yang melanggar peraturan kemudian jika memang tidak memperindah teguran yang diberikan maka akan diberikan surat peringatan pertama (SP 1) sampai dengan sanksi yang terbesar seperti dikeluarkan dari kantor PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar, karena semuanya telah diatur dan ditetapkan dalam perusahaan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Syahrul Badri dalam wawancara :

Kalau untuk sanksi yang telah diterapkan ada dia namanya sanksi kecil, sedang dan besar. Sanksi kecil yaitu berupa pengarahan dan nasehat kemudian sanksi sedang yaitu surat teguran jika tidak mengindahkan juga maka akan diberi surat peringatan (SP) dan seterusnya sampai sanksi besar yaitu dikeluarkan atau dipecat secara tidak terhormat karena tidak mengindahkan aturan yang telah dibuat oleh PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.⁸⁶

Kemudian Ibu Harta Ulina Sembiring juga menambahkan bahwa apa yang disampaikan oleh pimpinannya benar adanya. Karena aturan yang telah dibuat sudah jelas dan semua, baik pimpinan dan karyawan sudah mengetahui. Jika masih dilanggar akan menerima sanksi. Seperti yang beliau jelaskan dalam wawancara yaitu :

⁸⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sanksi yang tertera sudah tertulis didalam peraturan yang telah dibuat. Baik pimpinan maupun karyawan sudah sama-sama mengetahui apa sanksi yang kami dapat jika kami melanggar peraturan yang ada. Penjelasan tentang sanksi yang dijelaskan oleh Bapak Asum (panggilan akrab mereka dikantor) benar adanya. Jika kami tidak mengindahkan teguran yang diberikan oleh atasan maka harus siap mental jika dipecat secara tidak hormat.⁸⁷

Dari berbagai sanksi yang telah disebutkan diatas, selanjutnya peneliti bertanya apakah ada pengecualian sanksi hukuman terhadap karyawan baru dan karyawan lam? Berdasarkan pertanyaan tersebut Bapak Erwin Chaniago menjelaskan, yaitu :

Tidak ada perbedaan untuk karyawan baru maupun karyawan yang lama. Peraturan ya tetap peraturan harus ditaati dan diindahkan dengan benar dan sesuai peraturan yang ada. Mau itu karyawan baru jika melakukan salah ya akan kita tegur begitu juga dengan karyawan lama.⁸⁸

Terakhir pada komunikasi linear atau searah ini peneliti juga menanyakan apakah pernah ada dari pihak karyawan yang tidak terima atas sanksi yang diberikan kepada para karyawan karena sudah melanggar aturan yang telah dibuat? Jawaban dari Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar yaitu sebagai berikut :

Sejauh ini selama saya bekerja sebagai Asisten Umum di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar hanya beberapa karyawan yang tidak terima atas teguran yang diberikan. Akan tetapi saya jelaskan lagi apa kesalahan mereka dan akhirnya mereka paham jika yang mereka buat itu salah. Akan tetapi untuk saat ini tidak ada karyawan yang seperti itu lagi. Karena mereka sudah paham atas tanggung jawab dan peraturan yang mereka pikul karena semua sudah tertulis sesuai (SOP) yang ada. Karena jika kita ingin dihargai dalam suatu perusahaan maka kita juga harus menghargai peraturan yang telah dibuat.⁸⁹

⁸⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibu Harta Ulina Sembiring Selaku Krani Personalia Bagian Personalia/Umum pada tanggal 06 Mei 2019 di Sei pagar

⁸⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

⁸⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masih dengan pembahasan yang sama, disini peneliti juga menanyakan bagaimana strategi yang bapak gunakan sebagai Pimpinan Asisten umum dalam memberi motivasi kerja kepada para karyawan yang kurang atau tidak terima atas sanksi yang telah diberikan? Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum menjawab :

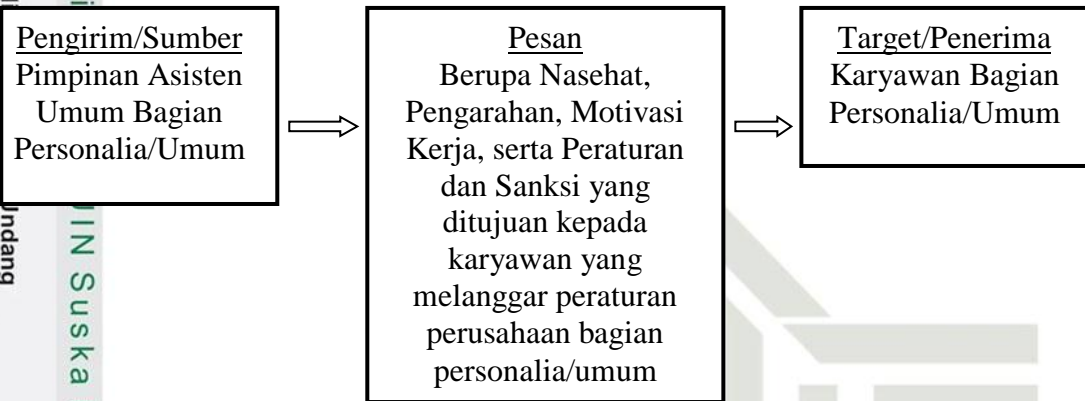
Strategi yang saya gunakan dalam memberi motivasi kerja para karyawan yang tidak terima atas teguran yang telah diberikan yaitu memberikan lagi pengarahan. Jika pelanggaran masih dianggap batas normal maka karyawan yang seperti itu masih bisa dibimbing kearah yang lebih baik, diberikan pengarahan dan dijelaskan lagi apa tanggung jawab mereka yang harus dikerjakan. Akan tetapi tergantung kepada pimpinannya lagi mau mengarahkan karyawan atau malah membiarkan karyawan itu buta dengan tanggung jawab dan amanah yang telah diberikan oleh perusahaan.⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebagian karyawan masih ada yang tidak terima atas teguran atau sanksi yang diberikan karena sebagian para karyawan itu masih tidak paham ataupun mengerti atas tanggung jawab dan amanah yang telah diberikan kepada perusahaan padahal semua peraturan tersebut telah tertulis dibuku pedoman perusahaan yang sudah dipegang oleh masing-masing karyawan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.

Secara sederhana hasil wawancara diatas dapat digambarkan seperti dibawah ini:

⁹⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Gambar 5.1
Pola Komunikasi Linear Pimpinan terhadap
Karyawan Bagian Personalia/Umum



Sumber : Olahan penulis dikonstruksikan berdasarkan deskripsi Claude Shannon dan Warren Weaver

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pola komunikasi linear atau searah dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pengirim (*sender*) adalah Pimpinan Asisten Umum sedangkan pesan yang disampaikan oleh Asisten Umum adalah pengarahan, nasehat, motivasi kerja, serta peraturan dan sanksi yang ditujukan kepada seluruh karyawan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar selaku penerima pesan (*receiver*). Kemudian berkenaan dengan tempat dimana penyampaian pesan itu disampaikan kepada para karyawan, biasanya dikantor atau ruangan bagian personalia/umum, setelah sholat dimasjid, dan waktu setelah makan siang bersama, atau tempat yang telah disepakati bersama untuk ngumpul. Adapun gangguan dalam penyampaian pesan secara linear itu terjadi karena seringnya kesalahpahaman (*mess communication*) baik itu antar para karyawan dan karyawan dengan pimpinan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti juga menjelaskan bahwa dalam komunikasi linear, pimpinan dengan karyawan juga menggunakan media dalam menyampaikan pesan baik itu menggunakan media cetak dan media sosial. Adapun gangguan yang sering terjadi pada saat penggunaan media sosial yaitu gangguan pada jaringan. Sedangkan dampak yang ditimbulkan

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari komunikasi linear atau searah itu setidaknya membuat para karyawan menaati aturan yang telah dibuat dan dapat lebih memotivasi kerja mereka dalam perusahaan.

2. Pola Komunikasi Interaksional

Komunikasi interaksional dikemukakan oleh Wilbur Schramm (1954). Bila dalam komunikasi linear, seseorang hanyalah berperan sebagai pengirim maka pada komunikasi interaksional ini mengamati hubungan antara seorang pengirim dan penerima.⁹¹

Dengan kata lain, komunikasi interaksional menggambarkan tentang komunikasi sebagai sebuah proses dimana pendengar memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikan.⁹²

Pada proses penelitian ini, peneliti berupaya mengetahui bagaimana tanggapan para karyawan terhadap proses komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa interaksi yang dilakukan Pimpinan Asisten Umum kepada karyawan bagian Personalia/Umum telah dinyatakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asiten Umum bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar :

Selama ini komunikasi antara saya sebagai pimpinan dengan para karyawan masih berjalan dengan baik dan seperti dengan apa yang saya harapkan selama ini, karena tanpa mereka para karyawan juga saya tidak akan bisa duduk disini sebagai Pimpinan Asisten Umum. Karena bagaimana pun juga merekalah yang telah membawa saya untuk 3 tahun berturut-turut sebagai Asisten Umum predikat terbaik se- PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar, itulah hasil komunikasi interkasional yang saya harapkan selama ini dan itu yang diberikan oleh karyawan kepada saya selama saya bekerja disini. Dengan semangat kerja mereka, kerjasama yang baik, dengan inovasi-inovasi kerja para karyawan, inilah hasil selama 3 tahun berturut-turut ini.⁹³

⁹¹ H. Syaful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

⁹² Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

⁹³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum bagian Personalia/Umum juga mengatakan bahwa komunikasi interaksional yang terjadi antara pimpinan dan karyawan terjalin dengan baik, hal ini dikarenakan adanya kegiatan-kegiatan pendukung yang bertujuan untuk mempererat hubungan dan guna untuk meningkatkan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan baik itu dibagian personalia/umum ataupun bagian lainnya.

Interaksi yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan sejauh ini baik, positif dan sesuai dengan apa yang diharapkan, dikarenakan pimpinan juga orangnya legowo dan tidak kaku. Tapi disaat serius beliau bisa saja marah. Hal ini dikarenakan saling keterbukaan antara atasan dan pimpinan, dan respon bagus yang langsung diberikan. Kegiatan-kegiatan yang berguna untuk saling mempererat hubungan dan komunikasi yang baik diantaranya kegiatan tambahan seperti acara donor darah, Upacara Bendera memperingati Hari Kesadaran Nasional, dan acara-acara lainnya yang bersifat positif.⁹⁴

Mengenai hal ini Ibu Harta Ulina Sembiring juga menambahkan selaku karyawan bagian personalia/umum, bahwa interaksi yang terjadi antara karyawan dengan pimpinan terjalin dengan baik. Dimana setiap keluhan yang kita sampaikan langsung direspon oleh pimpinan ataupun jika Asisten Umum tidak bisa mengatasi atas keluhan masalah para karyawan langsung disampaikan ke Manajer PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Seperti yang beliau jelaskan pada wawancara :

Bahwa interaksi yang terjadi antara karyawan dengan pimpinan ataupun sebaliknya terjalin dengan baik. Dimana setiap keluhan yang saya sampaikan langsung direspon, jika Bapak Asisten Umum tidak bisa memberi solusi maka langsung disampaikan ke Bapak Manajer dan langsung direspon. Kalau sesama karyawan terjalin bagus, akan tetapi terkadang masih sering salah paham karena kurang komunikasi tadi. Akan tetapi sekarang kebiasaan buruk itu sudah tidak ada dan sekarang terjalin dengan baik.⁹⁵

⁹⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

⁹⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibu Harta Ulina Sembiring Selaku Krani Personalia Bagian Personalia/Umum pada tanggal 06 Mei 2019 di Sei pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan bagaimana umpan balik (feedback) yang diberikan oleh karyawan kepada pimpinan Asisten Umum mengenai interaksi yang terjadi selama bekerja dikantor PT Perkebunan Nusantara V K ebum Sei Pagar. Hal ini akan dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum:

Umpan balik (feedback) yang mereka berikan kepada saya seperti yang saya jelaskan sebelumnya bahwa pengarahan dan nasehat yang saya berikan direspon dan dilakukan dengan baik, dan hasilnya Alhamdulillah 3 tahun berturut-turut menjadi Asisten Umum dengan predikat terbaik. Itulah feedback yang mereka berikan kepada saya selama bekerja dikantor ini.⁹⁶

Sedangkan Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum bagian Personalia/Umum mengatakan bahwa dulu sebagian para karyawan masih ada saja yang tidak mau mendengar ataupun merespon. Kalau sekarang interaksi nya sudah bagus. Sudah paham atas apa yang disampaikan oleh atasan. Sebagaimana beliau jelaskan:

Kalau sekarang interaksinya sudah bagus, baik dan positif. Kalau dulu masih ada saja karyawan yang tidak mau mendengarkan arahan, walaupun didengarkan tapi tidak dijalankan atau ngeyel.⁹⁷

Interaksi mempunyai banyak ragam, salah satunya yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah human relation, dimana interaksi ini bertujuan untuk menggiatkan seseorang bekerja agar bersemangat, kerjasama yang produktif tetapi dengan hati puas dan senang dan dapat memotivasi kerja karyawan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum mengatakan:

Bahwa dalam berinteraksi dengan karyawan biasanya saya mengajak mereka membahas tentang kerja. Nah disitu lah saya bisa memberikan masukan, dorongan, semangat untuk membangkitkan dan memotivasi mereka lagi supaya giat dalam bekerja baik bekerjasama ataupun tidak. Dorongan dan motivasi yang saya

⁹⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁹⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berikan kepada karyawan ini adalah salah satu bentuk human relation yang bertujuan untuk menjalankan tujuan perusahaan.⁹⁸

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses pola komunikasi interaksional yang dilakukan oleh Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum kepada para karyawan terjalin dengan baik dan positif. Hal ini terbukti dari umpan balik (feedback) dari karyawan atas pesan yang disampaikan kepada Asisten Umum. Selanjutnya pada tahap pengarahan pesan yang disampaikan oleh Pimpinan Asisten Umum dapat dipahami dan dijalankan dengan baik oleh para karyawan.

Selain itu pola komunikasi interaksional juga digunakan Pimpinan Asisten Umum dalam proses human relation, dimana yang bertujuan untuk memberi semangat dalam bekerja, memberi dorongan, masukan serta motivasi dalam bekerja sehingga dapat terjalankan tujuan dari perusahaan tersebut.

Terakhir peneliti juga menanyakan apakah ada hadiah (reward) kepada para karyawan yang bekerja dengan baik dan sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya dikantor? Hal ini dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum, beliau mengatakan:

Kalau untuk hadiah (reward) untuk karyawan yang ulet yaitu kenaikan golongan. Misalnya dari golongan yang terendah bisa naik lagi begitu, karena disini ada sistem penilaian setiap pekerja termasuk juga pimpinan.⁹⁹

Kemudian saya juga menanyakan apakah ada hadiah jalan-jalan keluar negeri atau keluar kota bagi karyawan yang amanah dan bekerja yang baik, beliau menjawab:

Belum ada diterapkan sampai sekarang diperusahaan ini. Tapi kalau naik golongan sudah pasti.¹⁰⁰

⁹⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

⁹⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

¹⁰⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

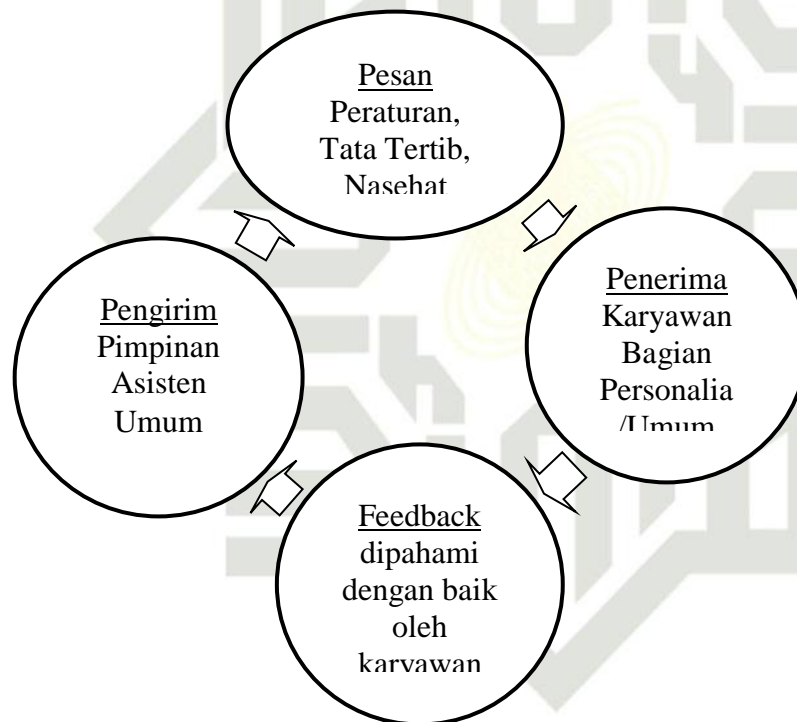
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil wawancara diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa tidak ada hadiah (reward) untuk para karyawan yang memiliki kemampuan lebih dan yang bekerja bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan dikantor. Akan tetapi setiap karyawan berhak naik golongan jika penilaian pekerjaan mereka bagus selama mereka bekerja dikantor.

Secara sederhana hasil wawancara diatas dapat digambarkan seperti dibawah ini:

Gambar 5.2
Pola Komunikasi Interaksional Pimpinan Asisten Umum Terhadap Karyawan Bagian Personalia/Umum



Sumber : Olahan penulis dikonstruksikan berdasarkan deskripsi Wilbur Schramm

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi interaksional yang dilakukan oleh pimpinan Asisten Umum terhadap para karyawan bagian personalia/umum berada dalam kategori baik, hal ini terbukti dari *feedback* (umpan balik) dari para karyawan bagian personalia/umum bahwa pesan dan nasehat yang disampaikan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pimpinan Asisten Umum diserap dan dipahami dengan baik. Dengan demikian untuk hal pelanggaran peraturan juga sudah berkurang, dengan adanya pola komunikasi interaksional yang dilakukan dengan cara terus menerus ini pimpinan Asisten Umum sehingga terjalin interaksi yang lebih baik terhadap pimpinan dengan karyawan bagian personalia/umum. Selain itu komunikasi interaksional juga digunakan Pimpinan Asisten Umum dalam menjalin pendekatan kepada karyawan dengan hubungan human relation. Hubungan ini dilakukan bertujuan untuk menggiatkan seseorang bekerja agar bersemangat, kerjasama yang produktif tetapi dengan hati puas dan senang dan dapat memotivasi kerja karyawan.

3. Pola Komunikasi Transaksional

Pola komunikasi transaksional dikembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970. Komunikasi ini memfokuskan dan memberikan penekanan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam suatu sistem komunikasi dengan latar belakang dan dua individu yang berbeda. Dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang ada pada komunikasi yang bersifat transaksional adalah proses komunikasi secara kooperatif dimana pengirim dan penerima pesan tersebut bersama-sama bertanggung jawab terhadap efek atau akibat yang dihasilkan dari proses komunikasi tersebut, apakah pesan yang disampaikan berdampak atau tidak, karena dalam pola komunikasi ini suatu makna dapat dibangun oleh umpan balik dari peserta komunikasi.¹⁰¹

Dari hasil penelitian diketahui bahwa respon yang diberikan terjalin baik dan positif, hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Asisten Umum Bapak Syahrul Badri, yaitu:

Saya kalau ingin menyampaikan informasi, pengarahan atau nasehat yang menurut saya bagus ya langsung aja saya sampaikan depan mereka semua disaat jam kerja, misalnya tentang disiplin kerja. Jika terus kita ingatkan dan kita tanamkan rasa disiplin dalam diri kita pasti kita akan menjadi orang-orang yang disiplin

¹⁰¹ H. Syaful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nantinya. Baik itu tentang peraturan perusahaan dan juga tentang kehidupan serta tentang keagamaan.¹⁰²

Bapak Hendri Irfansyah selaku karyawan Krani Tata Usaha juga mengatakan:

Selama ini penyampaian yang disampaikan oleh pimpinan kami respon dengan sebagai karyawan, walaupun ada sebagian yang tidak kami jalankan sesuai prosedur tapi tetap kami jalankan. Kalau ada nasehat ya kami dengarkan begitu juga sebaliknya kalau ada keluhan kesah jug kami sampaikan langsung ke atasan.¹⁰³

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan baik akan berdampak positif juga terhadap karyawan. Dilihat dari tujuan penyampain pesan yang ditujukan kepada para karyawan bagian personalia/umum sesuatu yang nantinya akan berguna baik itu untuk diri mereka sendiri atau pun kepada khalayak ramai, dan sudah pasti pesan yang disampaikan bermanfaat untuk para karyawan. Dampak dari komunikasi yang baik akan dijelaskan oleh Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum bagian personalia/umum, beliau mengatakan:

Dampak yang terjadi sudah pasti ada, setidaknya selama banyak teguran yang saya berikan kepada mereka sudah pasti mereka takut mengulagi lagi, walaupun masih mau mengulangi lagi wah sudah bisa bukan dikatakan manusia lagi. Karena bagaimana pun juga rata-rata yang bekerja disini adalah para karyawan yang sudah pada berumah tangga dan memiliki anak yang perlu dinafkahi. Kalau seandainya mereka juga masih tidak mau mendengar, apa mereka tega melihat keluarganya dirumah jika mereka dipecat secara tidak terhormat. Apalagi zaman sekarang nyari pekerjaan sudah sangat-sangat susah.¹⁰⁴

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya mengenai pola komunikasi interaksional dapat diketahui bahwa komunikasi interaksional dilakukan secara terus menerus. Sehingga tentu akan memberikan

¹⁰² Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

¹⁰³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Hendri Irfansyah Selaku Krani Tata Usaha Pada Tanggal 07 Mei 2019 Pukul 14.00

¹⁰⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keuntungan atau dampak positif bagi pola komunikasi transaksional. Dampak positif atau keuntungan yang dimaksud yaitu berdampak pada berkurangnya tingkat kemalasan dan pelanggaran terhadap peraturan yang tertera di perusahaan karena seringkali komunikasi interaksional itu dilakukan didalam perusahaan, baik dari pimpinan ke karyawan ataupun malah sebaliknya dan juga terhadap sesama karyawan. Hal ini akan dijelaskan oleh Ibu Harta Ulina Sembiring selaku Krani personalia bagian personalia/umum, beliau mengatakan:

Kalau dalam hal peraturan pasti semua pekerja menaati aturan yang ada di setiap perusahaan tersebut, tapi tidak semua juga ada sebagian yang malah bukan menyepelkan tapi menomorduakan begitu. Akan tetapi karena sekarang sudah sering berkomunikasi hal seperti itu sudah jarang dijumpai. Bahkan kesalahpahaman juga semakin berkurang. Itulah menurut saya pentingnya komunikasi yang baik didalam suatu perusahaan.¹⁰⁵

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti juga menanyakan bagaimana hubungan antara Pimpinan Asiten Umum dengan karyawan bagian personalia lainnya diluar ruangan seperti guru, mudim penjaga mess, dana lain sebagainya? Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asiten Umum menjelaskan:

Interaksi yang saya lakukan ke karyawan-karyawan yang berada diluar ruang terjalin dengan baik, karena saya juga sering berinteraksi dengan mereka. Jadi sistem saya begini, saya tidak mengekang mereka semua akan tetapi jika berhalangan hadir segera memberi kabar kepada saya. Jadi tidak ada sistem pengekangan terhadap karyawan baik yang di kantor ataupun yang diluar kantor, asal mereka berkabar itu sudah cukup bagi saya. Nah dari situlah interaksi saya dengan para karyawan berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan oleh saya dan perusahaan sebelumnya.¹⁰⁶

Dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa interaksi yang berlangsung terhadap Pimpinan Asiten Umum dengan para karyawan sudah berjalan dengan baik. Interaksi juga tidak hanya dilakukan kepada

¹⁰⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibu Harta Ulina Sembiring Selaku Krani Personalia Bagian Personalia/Umum pada tanggal 06 Mei 2019 di Sei pagar

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan yang berada dikantor saja akan tetapi juga yang berada diluar kantor seperti mudim, guru, penjaga mes, dan lain sebagainya. Interaksi yang berlangsung juga mendapatkan umpan balik yang baik, peraturan yang diterapkan oleh perusahaan tidak hanya untuk karyawan yang bekerja dikantor saja akan tetapi yang bekerja diluar kantor juga peraturan tetap dilaksanakan.

Pertanyaan terakhir pada bagian pola komunikasi transaksional ini yaitu apa harapan Bapak sebagai Pimpinan Asisten Umum kepada para karyawan seluruh bagian personalia /umum terdapat PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar dalam masa yang akan datang? Bapak Syahrul Badri mengatakan:

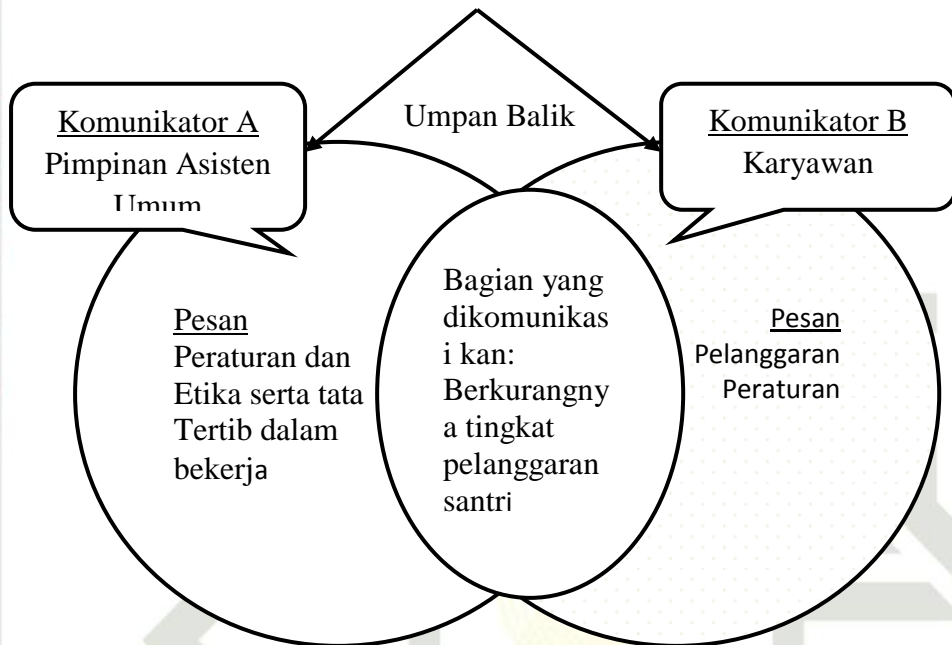
Harapan saya terhadap para seluruh karyawan baik yng dibagian personalia umum ataupun bagian tetap menjaga disiplin kerja, menjaga amanah, tidak curang, menaati aturan yang ada diperusahaan, serta bekerjalah bersungguh-sungguh dengan sifat jujur, tulus dan ikhals.¹⁰⁷

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pola komunikasi transaksional yang dilakukan oleh pimpinan kepada para karyawan memberikan dampak positif bagi para karyawan maupun bagi PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Dampak tersebut dapat dilihat dari berkurangnya teguran akibat pelanggaran disiplin kerja seperti istirahat sebelum waktunya dan pulang kerja sebelum jam nya tiba. Serta interaksi yang dilakukan oleh pimpinan dalam pola komunikasi transaksional ini tidak hanya kepada karyawan yang bekerja didalam kantor akan tetapi dengan yang berada diluar kantor juga. Hal ini bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik guna untuk meningkatkan motivasi kerja para karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan dan agar tercapainya tujuan perusahaan yang benar.

Secara sederhana hasil wawancara diatas dapat digambarkan seperti dibawah ini:

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Gambar 5.3
Pola Komunikasi Transaksional Pimpinan Asisten Umum Terhadap Karyawan Bagian Personalia/Umum



Sumber : Olahan penulis dikonstruksikan berdasarkan deskripsi Barnlund

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa dalam pola komunikasi transaksional ini yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan bagian personalia/umum dapat memberikan dampak yang positif bagi para karyawan maupun bagi PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Serta dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan yang cukup baik, itu artinya baik pengirim dan penerima pesan sudah saling mengerti makna bahwa interaksi yang dilakukan mendapatkan feedback yang cukup baik.

B. Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti akan membahas mengenai Pola Komunikasi Pimpinan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. Pola komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah: *Pertama*, pola komunikasi linear yang diartikan sebagai proses komunikasi satu arah dari komunikator (pengirim) kepada komunikan (penerima). Sedangkan pesan yang dikirim dapat berupa kata-kata,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengarahan, nasehat, tindakan, atau berinteraksi. *Kedua*, pola komunikasi interaksional yang diartikan sebagai proses komunikasi yang lebih ditekankan adalah hubungan antara seorang pengirim dan penerima, dengan kata lain komunikasi interaksional ini berlangsung pada dua arah. *Ketiga*, pola komunikasi transaksional adalah komunikasi yang memberikan penekanan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam suatu sistem komunikasi dengan latar belakang individu yang berbeda.

Sebelumnya teori ini juga digunakan oleh kajian terdahulu Madhiah¹⁰⁸ yang berjudul “Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru”. Pada bagian ini, peneliti juga berupaya memaparkan perbedaan antara kajian terdahulu dengan penelitian ini, yang pada dasarnya dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi linear, interaksional dan transaksional.

Adapun pola komunikasi pimpinan PTPN V kebun sei pagar dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan yang diketahui berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ahli komunikasi telah mengembangkan sejumlah pola-pola yang mencerminkan pemahaman yang makin canggih mengenai proses komunikasi.¹⁰⁹ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human Communication* menjelaskan ada tiga (3) pola komunikasi.¹¹⁰

1. Pola Komunikasi Linear

Merupakan deskripsi dari Claude Shannon dan Werren Weaver (1949). Pola pertama dalam komunikasi interpersonal digambarkan sebagai bentuk yang linear atau searah, proses dimana seseorang bertindak terhadap orang lain. Artinya komunikasi terjadi satu arah dari pengirim ke

¹⁰⁸ Madhiah, “Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru”. (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)

¹⁰⁹ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 1

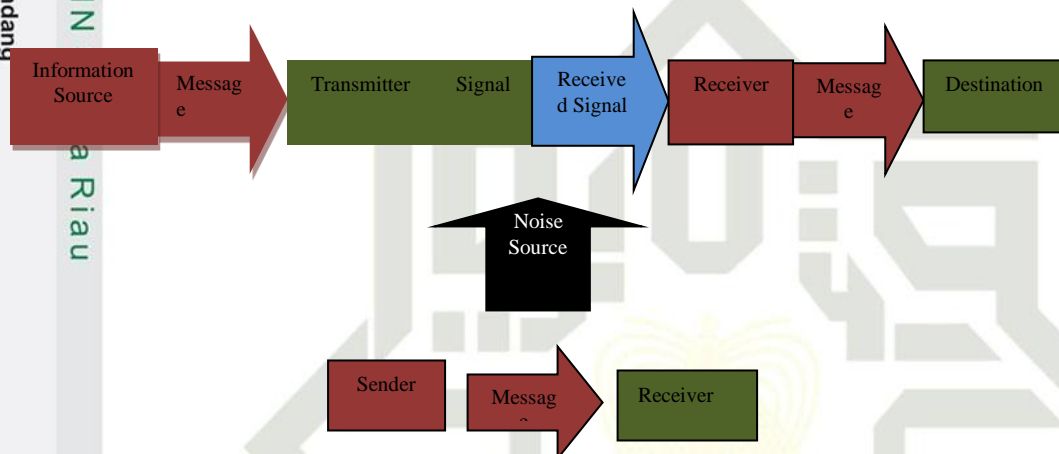
¹¹⁰ Stewart L. Tubbs, dkk, *Human Communication : Konteks – konteks komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), 32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerima pasif. Implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Sebagai respondari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, mengerutkan dahi, tersenyum, terlihat bosan, tertarik, dan sebagainya.¹¹¹

Gambar 5.4
Pola Komunikasi Linear



Sumber: Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal-Interaksi Keseharian* edisi-6 (*Interpersonal Communication: Everyday Encounters*)

Dalam pandangan ini mengasumsikan bahwasannya pendekatan pada komunikasi manusia terdiri atas beberapa elemen kunci, dimana sumber (*source*), atau pihak pengirim (*sender*), pesan (*message*) pada penerima (*receiver*) yang akan menerima pesan tersebut. Sipienerima pesan adalah orang yang mengartikan pesan tersebut. Semua proses komunikasi ini terjadi dalam sebuah saluran (*channel*) yang merupakan jalan untuk komunikasi. Saluran ini biasanya langsung berhubungan dengan indra penglihatan, perasa, penciuman, pendengar. Dalam pola ini, komunikasi juga melibatkan gangguan (*noise*) yang mengakibatkan informasi hilang ketika mengalir dari komunikator (*sumber informasi*) kepada komunikan (*penerima informasi*).¹¹²

¹¹¹ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

¹¹² Ibid, 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, pola komunikasi linear disini digambarkan sebagai komunikasi satu arah dari pengirim ke penerima pasif. Implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Jadi dalam komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan lebih efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.¹¹³

Dari hasil penelitian yang telah peneliti jelaskan sebelumnya pada hasil wawancara, dokumentasi dan observasi, peneliti menarik kesimpulan bahwa pola komunikasi linear Pimpinan Asisten Umum bagian personalia/ umum terhadap para karyawan adalah:

- a. Bahwa pola komunikasi linear yang dilakukan secara langsung atau tatap muka yang bertujuan untuk memberikan pengarahan dan nasehat tentang peraturan yang ada didalam perusahaan yang sudah tertulis sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Ika (Ikatan Kerja) yang harus ditaati dan dijalankan sesuai dengan peraturan yang ada. Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum, beliau mengatakan: Komunikasi yang saya lakukan kepada para karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja adalah secara langsung dengan bertatap muka dan pendekatan dalam artian memberikan pengarahan dan nasehat, serta mengingatkan kembali tentang tugas-tugas dan tanggung jawab mereka selama bekerja. Dengan demikian cara itu dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan.¹¹⁴
- b. Kemudian berkenaan dengan tempat dimana penyampaian pesan kepada para karyawan biasanya sering dilakukan didalam kantor ketika jam kerja, tetapi untuk pengarahan tambahan biasa dilakukan ketika

¹¹³ Ibid, 19

¹¹⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selesai sholat dzuhur berjamaah dimasjid, ataupun bisa juga setelah makan siang. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum, beliau mengatakan: Berkenaan dengan tempat biasanya saya memberikan pengarahan dan nasehat diwaktu jam kerja, akan tetapi untuk waktu tambahan bisa dimesjid setelah sholat dzuhur berjamaah dan bisa juga setelah makan siang yang telah disepakati bersama.¹¹⁵

- c. Pola komunikasi linear atau searah ini juga dilakukan secara berkelompok dalam perusahaan, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa bisa saja penyampaian pengarahan, nasehat dan pesan disampaikan keseluruh karyawan secara bersamaan diwaktu jam kerja. Hal ini dilakukan agar semua karyawan paham bahwa masing-masing dari mereka memiliki tanggung jawab diperusahaan ini. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum bagian personalia/umum, beliau mengatakan: Pertama yang saya lakukan untuk memberi mereka pengarahan baik itu seperti nasehat, tanggung jawab maupun motivasi kerja adalah dengan cara mengumpulkan mereka diruang kerja bagian personalia/umum. Memberikan pengarahan ini juga tidak setiap hari saya lakukan, terkadang ya bisa seminggu sekali ataupun dua minggu sekali.¹¹⁶
- d. Dalam penggunaan pola komunikasi linear ini juga Pimpinan menggunakan media, baik ini media cetak maupun media massa. Hal ini akan disampaikan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum: Kita bisa saja disini dalam bekerja ataupun menyampaikan informasi menggunakan media cetak ataupun media sosial. Dimana pada zaman sekarang semua orang memiliki Android yang sudah pastinya menggunakan media sosial. Maka dari itu perkembangan zaman ini kita manfaatkan untuk hal yang

¹¹⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

¹¹⁶ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bermanfaat, salah satunya ya menyampaikan informasi kepada karyawan, baik itu berupa undangan ataupun sebagainya.¹¹⁷

- e. Adapun hambatan yang terjadi dari komunikasi linear sendiri yaitu dalam penggunaan media sosial, hal ini akan dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Asisten Umum bagian personalia/umum, beliau mengatakan: Secara umum sebenarnya tidak ada hambatan yang terjadi, akan tetapi jika menggunakan media sosial ini hambatannya di jaringan saja. Misalnya saya lagi pergi keluar kota dan tidak semua tempat yang saya kunjungi memiliki jaringan bagus, sehingga informasi yang ingin saya sampaikan kepada karyawan jadi terkendala ataupun tergantung di jaringan.¹¹⁸
- f. Sedangkan gangguan yang kerap terjadi pada saat penggunaan komunikasi linear pada saat penggunaan media. Hal tersebut akan dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Asisten Umum bagian Personalia/Umum, beliau mengatakan: Gangguan yang terjadi saat kami sedang berkomunikasi sih biasanya yaitu tadi yang seperti saya jelaskan diatas, jika melalui media massa ya gangguannya di jaringan sehingga informasi yang ingin disampaikan jadi terkendala. Kalau bertatap muka secara langsung sejauh ini tidak ada gangguan yang terjadi. Walaupun ada gangguan, cuma untuk sebagian karyawan aja yang terkadang kurang mengerti atas penjelasan yang dikasih. Tapi biasanya saya sih jika memberi penjelasan dan pengarahan harus optimal agar mereka paham dan mengerti atas apa yang saya sampaikan.¹¹⁹
- g. Bagi setiap para karyawan yang melanggar aturan akan diberikan sanksi yang sudah tertulis dalam perusahaan. Karena semua aturan yang ada di perusahaan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional

¹¹⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

¹¹⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

¹¹⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prosedur) dan Ika (Ikatan Kerja) yang ada, maka dari itu setiap para karyawan yang melanggar peraturan akan dikenakan sanksi sesuai dengan berat masalahnya, seperti yang akan telah dijelaskan Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum mengatakan: Kalau untuk sanksi yang telah diterapkan ada dia namanya sanksi kecil, sedang dan besar. Sanksi kecil yaitu berupa pengarahan dan nasehat kemudian sanksi sedang yaitu surat teguran jika tidak mengindahkan juga maka akan diberi surat peringatan (SP) dan seterusnya sampai sanksi besar yaitu dikeluarkan atau dipecat secara tidak terhormat karena tidak mengindahkan aturan yang telah dibuat oleh PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.¹²⁰

Secara sederhana hasil penelitian diatas dapat dijelaskan seperti pada gambar 5.1 diatas. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pola komunikasi linear atau satu arah yang menjadi pengirim (sender) adalah Pimpinan Asisten Umum sedangkan pesan (message) yang disampaikan oleh Pimpinan Asisten Umum pengarahan dan nasehat tentang peraturan yang ada didalam perusahaan, pengarahan yang dilakukan diarahkan untuk para karyawan selaku penerima pesan (receiver). Kemudian berkenaan dengan tempat dimana penyampaian pesan itu disampaikan kepada para karyawan, biasanya dikantor atau ruangan bagian personalia/umum, setelah sholat dimasjid, dan waktu setelah makan siang bersama, atau tempat yang telah disepakati bersama untuk ngumpul. Adapun gangguan dalam penyampaian pesan secara linear itu terjadi karena seringnya kesalahpahaman (*mess communication*) baik itu antar para karyawan dan karyawan dengan pimpinan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti juga menjelaskan bahwa dalam komunikasi linear, pimpinan dengan karyawan juga menggunakan media dalam menyampaikan pesan baik itu menggunakan media cetak dan media

¹²⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sosial. Adapun gangguan yang sering terjadi pada saat penggunaan media sosial yaitu gangguan pada jaringan. Sedangkan dampak yang ditimbulkan dari komunikasi linear atau searah itu setidaknya membuat para karyawan menaati aturan yang telah dibuat dan dapat lebih memotivasi kerja mereka dalam perusahaan. Pada penelitian terdahulu milik Madhiah¹²¹ yang berjudul Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terdapat kesamaan indikator antara kajian terdahulu milik Madhiah dengan penelitian ini. Kesamaannya yaitu ingin mengetahui pola komunikasi linear. Hanya saja tujuan penelitiannya berbeda, pada penelitian kajian terdahulu milik Madhiah bertujuan untuk mengetahui bentuk pola komunikasi secara horizontal dan vertikal dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru. Sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi linear yang digunakan Pimpinan dalam memberikan motivasi kerja pada karyawan bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.

Hasil penelitian dari kajian terdahulu milik Madhiah¹²² menjelaskan bahwa Pola komunikasi yang dilakukan lurah dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru adalah pola komunikasi yang disampaikan secara vertikal dan horizontal. Pola komunikasi vertikal terlihat dari adanya intruksi tugas yang disampaikan Lurah Wonorejo kepada pegawai berupa perintah dan himbauan, adanya pesan secara rasional, ideologi, informasi dan pesan. Sedangkan pola komunikasi horizontal tampak pada interaksi yang terjalin antara Lurah dengan pegawai maupun sesama pegawai. Komunikasi horizontal tampak pada kegiatan mengkoordinasikan informasi dan saling

¹²¹ Madhiah, "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru". (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)

¹²² Madhiah, "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru". (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bekerja sama. Pola komunikasi secara vertikal dan horizontal mampu membangun motivasi kerja pegawai kantor kelurahan Wonorejo.

Sementara pada penelitian ini, pola komunikasi linear berdasarkan deskripsi Claude Shannon dan Warren Weaver, menjelaskan bahwa komunikasi sebagai proses linear atau searah dari komunikator kepada komunikan. Pola komunikasi linear digambarkan sebagai komunikasi satu arah dari pengirim ke penerima pasif. implikasinya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif pesan yang disampaikan oleh pembicara.¹²³ Hasil akhir dalam proses komunikasi linear ini adalah pesan yang disampaikan oleh pimpinan terhadap karyawan bagian personalia/umum dilakukan dengan cara tatap muka dan pendekatan secara langsung ke individunya, adapun pesan yang disampaikan oleh pimpinan kepada para karyawan adalah tentang memberikan pengarahan dan nasehat untuk selalu bersemangat dan termotivasi dalam melakukan pekerjaan.

2. Pola Komunikasi Interaksional

Komunikasi interaksional dikemukakan oleh Wilbur Schramm (1954). Bila dalam komunikasi linear, seseorang hanyalah berperan sebagai pengirim maka pada komunikasi interaksional ini mengamati hubungan antara seorang pengirim dan penerima.¹²⁴

Dengan kata lain, komunikasi interaksional menggambarkan tentang komunikasi sebagai sebuah proses dimana pendengar memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikan.¹²⁵

¹²³ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

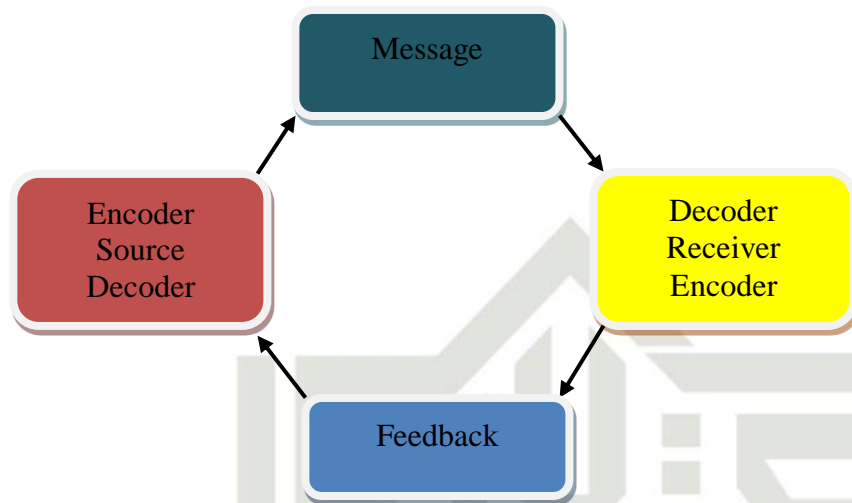
¹²⁴ H. Syaful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

¹²⁵ Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.6.
Pola Komunikasi Interaksional



Sumber: Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal-Interaksi Keseharian* edisi-6 (Interpersonal Communication: Everyday Encounters)

Umpan balik yang dimaksud juga bisa berupa verbal (lisan) dan non-verbal (bahasa isyarat). Umpan balik (feedback) sangat membantu komunikator untuk mengetahui apakah pesan yang telah berikan telah tersampaikan atau tidak, dalam pola komunikasi interaksional umpan balik terjadi setelah pesan diterima, tidak saat pesan dikirim.

Adapun elemen atau bagian lain yang penting dalam konsep interaksional ditandai dengan adanya bidang pengalaman (*filed of experience*) seseorang, budaya ataupun keturunan yang dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi dengan cara lainnya. Setiap peserta komunikasi membawa pengalaman yang unik dan khas dalam setiap perilaku komunikasi yang dapat mempengaruhi komunikasi yang terjadi.¹²⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi interaksional antara Pimpinan Asisten Umum kepada para karyawan yaitu sebagai berikut:

¹²⁶ H. Syaful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Interaksi yang terjadi antara Pimpinan Asisten Umum dengan para karyawan sejauh ini berjalan dengan baik dan positif. Hal ini terbukti dari sebagian besar para karyawan dapat memahami penjelasan setiap pengarahan, nasehat dan peraturan yang disampaikan langsung kepada para karyawan oleh Pimpinan Asisten Umum. Meskipun masih banyak karyawan yang acuh tak acuh terhadap peraturan yang ada, akan tetapi dengan dilakukannya komunikasi interaksional secara terus menerus sehingga akan terjalin umpan balik (feedback) dari interaksi yang baik dan efektif antara Pimpinan Asisten Umum dengan para karyawan bagian Personalia/Umum. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum, beliau mengatakan: Selama ini komunikasi antara saya sebagai pimpinan dengan para karyawan masih berjalan dengan baik dan seperti dengan apa yang saya harapkan selama ini, karena tanpa mereka para karyawan juga saya tidak akan bisa duduk disini sebagai Pimpinan Asisten Umum. Karena bagaimana pun juga merekalah yang telah membawa saya untuk 3 tahun berturut-turut sebagai Asisten Umum dengan mendapatkan predikat terbaik se- PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar, itulah hasil komunikasi interaksional yang saya harapkan selama ini dan itu yang diberikan oleh karyawan kepada saya selama saya bekerja disini. Dengan semangat kerja mereka, kerjasama yang baik, dengan inovasi-inovasi kerja para karyawan, inilah hasil selama 3 tahun berturut-turut ini.¹²⁷
- b. Dalam pola komunikasi interaksional ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa pola komunikasi interaksional ini telah sesuai dengan apa yang diharapkan karena interaksi yang terjadi secara terus menerus dapat mengangkat semangat dan gairah kerja serta motivasi kerja para karyawan. Sehingga dengan demikian semangat kerja yang tinggi dari para karyawan dapat mewujudkan tujuan yang baik dari perusahaan.

¹²⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum, beliau mengatakan: Bahwa dalam berinteraksi dengan karyawan biasanya saya mengajak mereka membahas tentang kerja. Nah disitu lah saya bisa memberikan masukan, dorongan, semangat untuk membangkitkan dan memotivasi mereka lagi supaya giat dalam bekerja baik bekerjasama ataupun tidak. Dorongan dan motivasi yang saya berikan kepada karyawan ini adalah salah satu bentuk human relation yang bertujuan untuk menjalankan tujuan perusahaan.¹²⁸

- c. Pola komunikasi interaksi dalam perusahaan menggunakan salah satunya yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah human relation, dimana interaksi ini bertujuan untuk menggiatkan seseorang bekerja agar bersemangat, kerjasama yang produktif tetapi dengan hati puas, senang dan dapat memotivasi kerja karyawan. Dengan semangat kerja yang ada sehingga para karyawan bisa mendapatkan penilaian yang bagus dari perusahaan, dan umpan balik (feedback) yang diberikan oleh perusahaan kepada para karyawan yang memiliki penilaian yang bagus adalah dengan kenaikan golongan dari yang terendah ketinggi. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Syahrul Badi, beliau mengatakan: Kalau untuk hadiah (reward) untuk karyawan yang ulet yaitu kenaikan golongan. Misalnya dari golongan yang terendah bisa naik lagi begitu, karena disini ada sistem penilaian setiap pekerja termasuk juga pimpinan.¹²⁹

Secara sederhana hasil penelitian diatas dapat dijelaskan seperti pada gambar 5.2 diatas, berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pola komunikasi interaksional yang tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara Pimpinan Asisten Umum kepada para karyawan dalam membangun motivasi kerja, dapat diketahui bahwa interaksi yang terjadi antara Pimpinan Asiten

¹²⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

¹²⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Umum dengan karyawan terjalin dengan baik dan umpan balik (feedback) yang berlangsung juga positif. Selain itu, pola komunikasi interaksional juga dilakukan oleh Pimpinan Asisten Umum dalam bentuk human relation yang dimana bertujuan untuk memberikan semangat, dukungan dan motivasi kerja kepada para karyawan agar tercapainya tujuan yang baik dari perusahaan itu sendiri.

Pada penelitian kajian terdahulu milik Madhiah¹³⁰ yang berjudul Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terdapat kesamaan indikator antara kajian terdahulu milik Madhiah dengan penelitian ini. Kesamaannya yaitu ingin mengetahui pola komunikasi interaksional. Hanya saja tujuan penelitiannya berbeda, pada penelitian kajian terdahulu milik Madhiah bertujuan untuk mengetahui bentuk pola komunikasi secara horizontal dan vertikal dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru. Sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interaksional yang digunakan Pimpinan dalam memberikan motivasi kerja pada karyawan bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.

Hasil penelitian dari kajian terdahulu milik Madhiah¹³¹ menjelaskan bahwa Pola komunikasi yang dilakukan lurah dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru adalah pola komunikasi yang disampaikan secara vertikal dan horizontal. Pola komunikasi vertikal terlihat dari adanya intruksi tugas yang disampaikan Lurah Wonorejo kepada pegawai berupa perintah dan himbauan, adanya pesan secara rasional, ideologi, informasi dan pesan. Sedangkan pola komunikasi horizontal tampak pada interaksi yang terjalin

¹³⁰ Madhiah, "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru". (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)

¹³¹ Madhiah, "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru". (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara Lurah dengan pegawai maupun sesama pegawai. Komunikasi horizontal tampak pada kegiatan mengkoordinasikan informasi dan saling bekerja sama. Pola komunikasi secara vertikal dan horizontal mampu membangun motivasi kerja pegawai kantor kelurahan Wonorejo.

Dalam pola komunikasi interaksional ini komunikasi sebagai proses menjalin hubungan yang baik terhadap pimpinan dengan para karyawan ataupun sebaliknya dengan terjalannya komunikasi yang terjadi secara terus menerus akan mendapatkan feedback yang baik dan juga positif. Pola komunikasi interaksional yang dilakukan oleh Pimpinan Asisten Umum terhadap para karyawan berupa human relations, dimana human relations ini bertujuan untuk memberikan semangat, dorongan, dan motivasi kepada para karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan yang baik.

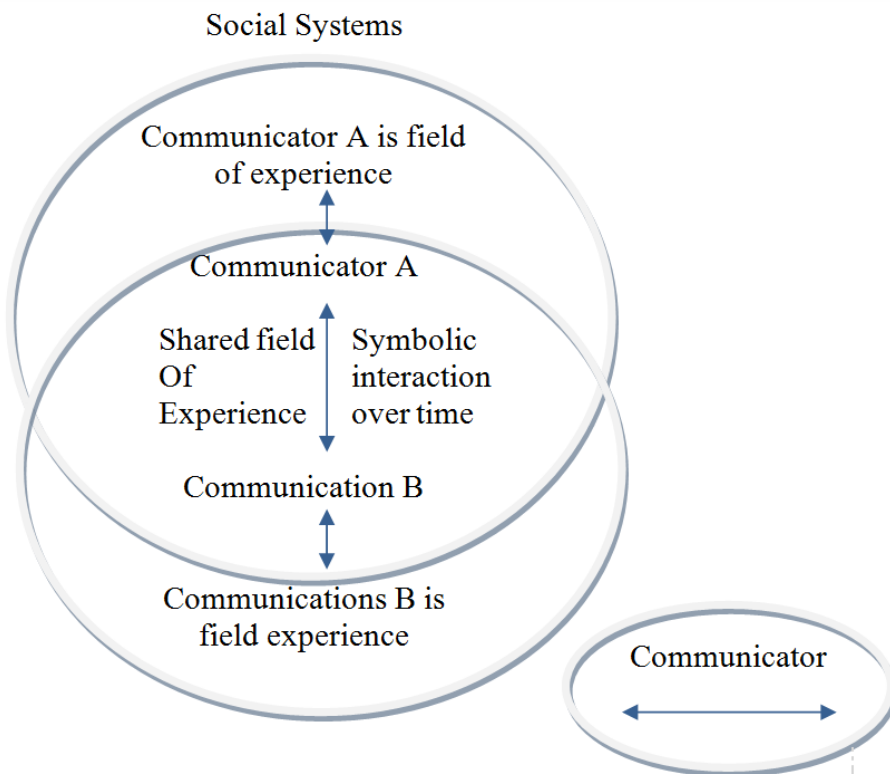
3. Pola Komunikasi Transaksional

Pola komunikasi transaksional dikembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970. Komunikasi ini memfokuskan dan memberikan penekanan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam suatu sistem komunikasi dengan latar belakang dan dua individu yang berbeda. Dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang ada pada komunikasi yang bersifat transaksional adalah proses komunikasi secara kooperatif dimana pengirim dan penerima pesan tersebut bersama-sama bertanggung jawab terhadap efek atau akibat yang dihasilkan dari proses komunikasi tersebut, apakah pesan yang disampaikan berdampak atau tidak, karena dalam pola komunikasi ini suatu makna dapat dibangun oleh umpan balik dari peserta komunikasi.¹³²

¹³² H. Syaful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.8
Pola Komunikasi Transaksional



Sumber: Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal-Interaksi Keseharian* edisi-6 (*Interpersonal Communication: Everyday Encounters*)

Pola komunikasi transaksional ini bersifat dinamis dan juga lebih sesuai untuk komunikasi tatap muka yang memungkinkan pesan verbal dan nonverbal bisa diketahui secara langsung. Kelebihan pola komunikasi transaksional ini adalah bahwa komunikasi tersebut tidak membatasi pada komunikasi yang disengaja atau respon yang diamati.

Dalam pola komunikasi transaksional, komunikasi dianggap telah berlangsung jika seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik perilaku verbal maupun perilaku nonverbal. Istilah pola komunikasi transaksional mengisyaratkan bahwa pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam keadaan interdependensi atau timbal balik. Pendekatan pola komunikasi transaksional menyarankan bahwa semua unsur dalam proses komunikasi saling berhubungan.¹³³

¹³³ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 61-68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara, dokumentasi dan observasi mengenai pola komunikasi transaksional Pimpinan kepada karyawan dalam membangun motivasi kerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Pola komunikasi transaksional ini digunakan oleh pimpinan dalam menyampaikan pengarahan, nasehat kepada para karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum, beliau mengatakan: Saya kalau ingin menyampaikan informasi, pengarahan atau nasehat yang menurut saya bagus ya langsung aja saya sampaikan depan mereka semua disaat jam kerja, misalnya tentang disiplin kerja. Jika terus kita ingatkan dan kita tanamkan rasa disiplin dalam diri kita pasti kita akan menjadi orang-orang yang disiplin nantinya. Baik itu tentang peraturan perusahaan dan juga tentang kehidupan serta tentang keagamaan.¹³⁴
- b. Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan baik akan berdampak positif juga terhadap karyawan. Dilihat dari tujuan penyampain pesan yang ditujukan kepada para karyawan bagian personalia/umum sesuatu yang nantinya akan berguna baik itu untuk diri mereka sendiri atau pun kepada khalayak ramai, dan sudah pasti pesan yang disampaikan bermanfaat untuk para karyawan. Dampak dari komunikasi yang baik akan dijelaskan oleh Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum bagian personalia/umum, beliau mengatakan: Dampak yang terjadi sudah pasti ada, setidaknya selama banyak teguran yang saya berikan kepada mereka sudah pasti mereka takut mengulagi lagi, walaupun masih mau mengulangi lagi wah sudah bisa bukan dikatakan manusia lagi. Karena bagaimana pun juga rata-rata yang bekerja disini adalah para karyawan yang sudah pada berumah tangga dan memiliki anak yang perlu dinafkahi. Kalau seandainya mereka juga masih tidak mau

¹³⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendengar, apa mereka tega melihat keluarganya dirumah jika mereka dipecat secara tidak terhormat. Apalagi zaman sekarang nyari pekerjaan sudah sangat-sangat susah.¹³⁵

- c. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya mengenai pola komunikasi interaksional dapat diketahui bahwa komunikasi interaksional dilakukan secara terus menerus. Sehingga tentu akan memberikan keuntungan atau dampak positif bagi pola komunikasi transaksional. Dampak positif atau keuntungan yang dimaksud yaitu berdampak pada berkurangnya tingkat kemalasan dan pelanggaran terhadap peraturan yang tertera diperusahaan karena seringnya komunikasi interaksional itu dilakukan didalam perusahaan, baik dari pimpinan ke karyawan ataupun malah sebaliknya dan juga terhadap sesama karyawan. Hal ini akan dijelaskan oleh Ibu Harta Ulina Sembiring selaku Krani Personalia bagian personalia/umum, beliau mengatakan: Kalau dalam hal peraturan pasti semua pekerja menaati aturan yang ada disetiap perusahaan tersebut, tapi tidak semua juga ada sebagian yang malah bukan menyepelihkan tapi menomorduakan begitu. Akan tetapi karena sekarang sudah sering berkomunikasi hal seperti itu sudah jarang dijumpai. Bahkan kesalahpahaman juga semakin berkurang. Itulah menurut saya pentingnya komunikasi yang baik didalam suatu perusahaan.¹³⁶
- d. peneliti juga menanyakan bagaimana hubungan antara Pimpinan Asiten Umum dengan karyawan bagian personalia lainnya diluar ruangan seperti guru, mudim penjaga mess, dana lain sebagainya? Bapak Syahrul Badri selaku Pimpinan Asiten Umum menjelaskan: Interaksi yang saya lakukan ke karyawan-karyawan yang berada diluar ruang terjalin dengan baik, karena saya juga sering berinteraksi dengan mereka. Jadi sistem saya begini, saya tidak mengekang mereka semua

¹³⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Erwin Chaniago Selaku Krani Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 08 Mei 2019 di Sei Pagar

¹³⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibu Harta Ulina Sembiring Selaku Krani Personalia Bagian Personalia/Umum pada tanggal 06 Mei 2019 di Sei pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan tetapi jika berhalangan hadir segera memberi kabar kepada saya. Jadi tidak ada sistem pengekangan terhadap karyawan baik yang dikantor ataupun yang diluar kantor, asal mereka berkabar itu sudah cukup bagi saya. Nah dari situlah interaksi saya dengan para karyawan berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan oleh saya dan perusahaan sebelumnya.¹³⁷

Secara sederhana hasil penelitian diatas dapat dijelaskan seperti pada gambar 5.3 diatas. Berdasarkan hasil peneletian, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa pola komunikasi transaksional yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan bagian personalia/umum memberikan dampak yang positif. Hal ini terlihat dari perubahan para karyawan yang sudah jarang mendapatkan teguran dan melanggar peraturan. Interaksi yang dilakukan dalam pola komunikasi transaksional ini juga terlihat dari pimpinan, bahwasanya teguran tidak hanya diberlakukan kepada para karyawan yang berada didalam kantor saja, akan tetapi diluar kantor juga seperti guru, mudim dan lain sebagainya.

Pada penelitian kajian terdahulu milik Madhiah yang berjudul Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terdapat kesamaan indikator antara kajian terdahulu milik Madhiah dengan penelitian ini. Kesamaannya yaitu ingin mengetahui pola komunikasi transaksional. Hanya saja tujuan penelitiannya berbeda, pada penelitian kajian terdahulu milik Madhiah bertujuan untuk mengetahui bentuk pola komunikasi secara horizontal dan vertikal dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru. Sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi transaksional yang digunakan Pimpinan dalam memberikan motivasi kerja pada karyawan bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.

¹³⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Syahrul Badri Selaku Pimpinan Asisten Umum Bagian Personalia/Umum pada tanggal 02 Mei 2019 di Sei Pagar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian dari kajian terdahulu milik Madhiah¹³⁸ menjelaskan bahwa Pola komunikasi yang dilakukan lurah dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru adalah pola komunikasi yang disampaikan secara vertikal dan horizontal. Pola komunikasi vertikal terlihat dari adanya intruksi tugas yang disampaikan Lurah Wonorejo kepada pegawai berupa perintah dan himbauan, adanya pesan secara rasional, ideologi, informasi dan pesan. Sedangkan pola komunikasi horizontal tampak pada interaksi yang terjalin antara Lurah dengan pegawai maupun sesama pegawai. Komunikasi horizontal tampak pada kegiatan mengkoordinasikan informasi dan saling bekerja sama. Pola komunikasi secara vertikal dan horizontal mampu membangun motivasi kerja pegawai kantor kelurahan Wonorejo. Sedangkan hasil dari pola komunikasi transaksional ini yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan adalah memberikan pengarahan dan nasehat sehingga berkurangnya tingkat kemalessan dan pelanggaran disiplin kerja terhadap karyawan.

¹³⁸ Madhiah, "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru". (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)